

ABSTRAK

Skripsi berjudul 'Aktivitas Public Relations Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan' ini dilatar belakangi oleh rumah sakit sebagai lembaga atau institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dewasa ini seiring dengan meningkatnya keberadaan rumah sakit dan peran rumah sakit bagi masyarakat hal ini yang mendorong rumah sakit berusaha seoptimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tujuannya adalah untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat dan untuk mendapatkan image positif dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif yang memaparkan situasi tentang pelaksanaan aktivitas public relations di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan data dan hasil penelitian yang didapat mengenai aktivitas yang dilakukan, sasaran khalayak, serta media yang digunakan dalam pelaksanaan aktivitas tersebut. Analisa data dimulai sejak data dikumpulkan dengan jalan observasi, wawancara, dan study pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa public relations di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede telah melaksanakan aktivitasnya, baik itu sebagai internal public relations (peran kedalam) yaitu membina keharmonisan antara karyawan dengan sesamanya, antara sesama keluarga karyawan. Tujuannya untuk membuat karyawan bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta menciptakan iklim kerja yang kondusif dilingkungan rumah sakit. Maupun eksternal public relations (peran keluar) yaitu sebagai jembatan penghubung antara lembaga atau instansi yang tidak lain RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede dengan masyarakat atau publiknya. Aktivitas public relations di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede menjelaskan aktivitasnya cukup baik, karena kehadiran public relations di rumah sakit memberikan andil yang besar dalam membangun kepercayaan serta pemahaman masyarakat terhadap rumah sakit, baik itu mengenai sarana atau fasilitas yang dimiliki maupun kegiatan-kegiatan pelayanan yang diselenggarakan untuk masyarakat. Dengan demikian public relations RSKIA PKU Muhammadiyah mampu meningkatkan kualitas pelayanan.